

**PERAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM UPAYA MENCIPTAKAN  
CITRA POSITIF MELALUI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi  
Program Diploma III Hubungan Masyarakat  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :  
Adam Yolanda  
14030114060045**

**PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (TUGAS AKHIR)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Adam Yolanda  
Nomor Induk Mahasiswa : 14030114060045  
Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

### **“Peran Humas Setjen DPR RI Dalam Upaya Menciptakan Citra Positif Melalui Pelayanan Informasi Publik”**

Adalah **benar-benar hasil karya sendiri** dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau Karya Ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 7 Agustus 2017  
Pembuat Pernyataan

**Adam Yolanda**  
14030114060045

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Peran Humas Setjen DPR RI Dalam Upaya Menciptakan Citra  
Positif Melalui Pelayanan Informasi Publik  
Nama Penyusun : Adam Yolanda  
NIM : 14030114060045  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII  
Hubungan Masyarakat.**

Semarang, 7 Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

**Dr. Sunarto, M.Si**  
NIP. 19660727.199203.1.001

**Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si**  
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom (.....)

Dosen Penguji

1. Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom (.....)

2. Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom (.....)

### **MOTTO**

*“ Hinaan adalah sebuah api untuk menjadi motivasi ”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :*

*Allah SWT yang telah mendengar doa dan selalu berada di sisi saya di  
manapun berada.*

*Mimih dan Papap, yang selalu memberi doa, semangat, nasehat, bantuan dan  
kasih sayang tak terbayar hingga saya harus menjadi sukses.*

*Aa dan Teteh saya yang selalu memberikan nasehat dan pengalamannya untuk  
saya agar mendapatkan hidup yang enak kelak.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, doa hingga motivasi dari berbagai pihak dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Allah SWT, atas segala perlindungan, yang selalu mendengar doa penulis, selalu memberikan hikmah maksud dari kegagalan penulis yang justru menjadi suatu kebangkitan, dan yang selalu mendengar doa penulis ketika setelah shalat, terima kasih.
2. Ibu tercinta yakni Mimih, yang selalu memberikan doanya di sepertiga malam shalat tahajud hanya untuk doa kepada penulis, thankyou mom, and this is i give for you in your birthday mom, happy birthday in month Aug.
3. Ayah yang hebat dan kuat yakni Papap, yang selalu memberikan support ketika penulis sedang gagal dan bingung, beliau lah yang selalu menolong penulis baik dalam semangat juga materil yang selalu memberikan dukungan melalui materil di hidup penulis.
4. Aa saya yang selalu berusaha menjadi aa yang baik yakni ayayang, teteh saya yang selalu memberikan saya nasehat, aa saya yang gaul dan selalu memberikan ilmu yang gaul yakni aboy, dan aa saya selalu menolong saya dalam hal materil. Terima kasih banyak saudara-saudara ku, aku akan bisa dan lebih berhasil dari kalian.
5. Wanita yang selalu di samping saya, ada di saat saya senang, sedih, kesal, dan selalu memberikan motivasi ketika saya sedang down, terima kasih kekasih, Vashtina Siti Azura. Ingat janji dan tujuan kita untuk ke depan ya.
6. Seluruh keluarga besar ku baik yang di Jakarta, Pandeglang, Cipare, Lebak Indah, terima kasih atas dukungan dan kebahagiaan kalian setiap lebaran selalu suka ceria dalam cerita.

7. Nuriyatul Lailiyah, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing saya, terima kasih telah sabar menghadapi saya selama bimbingan juga telah membantu saya selama proses penyusunan Tugas Akhir juga laporang magang.
8. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat FISIP UNDIP, juga sebagai dosen wali saya, terima kasih telah membimbing saya selama tiga tahun selama saya di Undip.
9. Dewi Maheswari selaku mentor saya selama magang di DPR RI, terima kasih mbak dewi, juga telah membantu saya dalam memberikan penerangan selama proses pengerjaan Tugas Akhir dan memberikan gambaran dan persiapan untuk ketika sudah terjun di dunia kerja.
10. Keluarga besar Humas Setjen DPR RI, mbak Andam, mbak Dena, kak Indah, Mas Yul, kak Graice, bunda Erna, bu Tuti, pak Dadang, mas Ade, atas dedikasi dan didikan selama saya berada di DPR RI.
11. Teman-teman magang di Humas Setjen DPR RI yakni Yesa, Rizki, Diva, Mike, Vina, Riana, Nabila, Moha, Amel, Sabiq, Brahm dan teman-teman magang yang lain. Terima kasih atas kerja sama dan sharing pengalaman dan pengetahuan masing-masing selama kita berada di DPR RI.
12. Zakiah Pinasthika, Nadia Zulfa, Bela Pintari, Dian Mahendra, Fera Nurmalasari, terima kasih sudah mau nerima kekurangan gua dan sebagai teman-teman terdekat nongkrong gua.
13. Khan Khaikal, Fajrina Aulia, Wida, Devi, Naomi Simeon, Indri Astuti, bang Geri, bang Ojan, Finky Ariandi, Alien Maidianna, Audita Pinasthika, Nadia Nur Amalina, dan seluruh keluarga LPM OPINI, terima kasih atas kerja sama dan kebersamaan kita selama di dunia jurnalistik dan kedekatan kehangatan kalian.

14. Mulya Gintadikara, Ahmad Faedhoni, Garit Eka Putra, Abdurrahman Wahid, Rizaldi Amar, Bagus Hardianto, Khoirul Alwan, Adi Prasetyo, Aziz, Dhiya Ulhaq, Freza, Zandy Ananta, Tahta Putra, seluruh Partner Crime, terima kasih atas kebersamaan tiga tahun kalian, jangan lupa sesekali kita harus kumpul kembali ketika sudah mempunyai tanggung jawab kepada anak orang dan anak sendiri hehe.
15. Seluruh teman-teman PR 1, terima kasih atas kebersamaan kalian selama di kelas dan berproses bersama selama tiga tahun, jangan lupakan kita semua ketika kita sudah berpisah. Juga seluruh PR angkatan 2014.
16. Revi, Anggun, Nadiyah, Christo, Fathni, Zabet, Bonita, Iqbal, Mayang, Embul, Vinia, Ian, Moa, Prass, Aichel, Wowok, mas Agung, dan seluruh keluarga Orange Choir PSM Fisip Undip, terima kasih telah bernyanyi dan bersenang ria bersama-sama memadukan suara jelek kita di mana-mana hehe.
17. Muchamad Fajri, Reno Budiman, Riardi Wira, Luthfan Bobby, Rahmat Hidayat, Nadya Farah Diba, Rahma, Erlangga, Fandy, Iqbal, Lulu, Dije, Refliani Indri, Indra Midian, dan seluruh angkatan 2014 keluarga SOUL XII IPS 1 SMA Prisma Kota Serang, terima kasih telah bersama-sama selama dua tahun di SMA saat kita masih labil remaja hingga kebersamaan kita masih terjaga sampai saat ini, kebersamaan ini jangan sampai lupa hingga kita udah sukses masing-masing, nikah dan seterusnya ya hehe, miss you all.
18. Beserta seluruh pihak yang hampir bahkan tidak disebut oleh peneliti yang telah sedikit membantu dalam peran mensukseskan Tugas Akhir ini.



## ABSTRAKSI

**Judul Tugas Akhir** : Peran Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik  
**Nama** : Adam Yolanda  
**NIM** : 14030114060045

---

Media merupakan salah satu acuan masyarakat untuk mengetahui informasi tentang lembaga legislasi yakni DPR RI. Namun, melihat banyaknya berita yang bersifat negatif dan dari hasil survei mengenai kepercayaan sebuah lembaga, DPR RI yang dianggap tidak terbuka, mengakibatkan kepercayaan masyarakat kepada DPR RI semakin menurun dan citra DPR RI menjadi negatif di mata masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran yang dilakukan Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik dan menggunakan teori mengenai *public relations*, citra dan pelayanan informasi publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada Kasubag PIP dan masyarakat pengaju permohonan data.

Hasil penelitian mengenai peran pelayanan informasi publik yang ditunjukkan di Humas Setjen DPR RI menunjukkan dua hasil, *pertama* memberikan sebuah pengenalan kepada masyarakat melalui sosialisasi mengenai peran dan fungsi Pelayanan Informasi Publik di DPR RI dengan menggunakan media internal yakni majalah, bulletin, *website* dan media sosial, dan *kedua* memberikan pengenalan dengan cara menjelaskannya secara tatap muka langsung kepada masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI. Lalu peran pelayanan informasi publik yang dilakukan menunjukkan juga dengan cara bekerja penuh berdasarkan pada Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kemudian peran yang dijalankan sebagai humas di Humas Setjen DPR RI menunjukkan enam hasil, *pertama* dengan cara memberikan penjelasan kepada pengaju mengenai PPID dan kebutuhan data yang dimohonkan, *kedua* memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai kebutuhannya, *ketiga* memberikan perhatian hingga masyarakat telah mendapatkan data yang dimohonkannya dan sekalipun tidak ada segera diberitahukan, *keempat* mengundang masyarakat ke DPR RI dengan terbuka, *kelima* melakukan kerja sama bersama pihak luar dan *ketujuh* melaksanakan *advetorial* berbayar kepada media. Kemudian upaya yang dilakukan dalam menciptakan citra positif menunjukkan lima hasil, *pertama* dengan cara memberikan data asli yang akurat, *kedua* memberikan data yang tepat, *ketiga* memberikan waktu yang cepat, *keempat* melakukan komunikasi aktif kepada pengaju, dan *kelima* melakukan media relations yaitu *first gathering* dan *agenda setting*. Hasil temuan berdasarkan dari masyarakat yang datang ke Humas Setjen DPR RI bahwa peran yang dilakukan Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan citra positif dikatakan efektif karena peran yang dilakukan berhasil memberikan pengetahuan masyarakat dan merubah sikap masyarakat ke DPR RI menjadi positif hingga terdapat beberapa masyarakat akan melakukan perilaku memberitahukan ke masyarakat luar mengenai kemudahan dan keterbukaan DPR RI.

Kata kunci: *Peran Humas, Citra Positif lembaga, Pelayanan Informasi Publik*

## ABSTRACT

**The Title of Final Project :The Role of Public Relations Setjen the House of Representatives in Efforts to Create a Positive Image Through Public Information Services**  
**Name : Adam Yolanda**  
**NIM : 14030114060045**

---

Media is one of society reference used to know the information about legislative institution, which is Indonesian House of Representatives (*DPR RI*). However, news saw the number of negative and from results of a survey of trust an agency the house of representatives that are considered not open, resulting in public trust to the house of representatives skids images and the house of representatives be negative in the citizens. The purpose of this study is to find a role that setjen done public relations for the house of representatives in an effort to create a positive image of through mobile public information and use the theory about public relations , image and public information services. This study uses the descriptive qualitative method. This research is done by *in depth interview* with Sub-Division Head of PIP and the people that submitted data.

The results of research on the role of public information services shown in Secretary-General Public Relation of the Republic of Indonesia indicate two results. *First*, to provide an introduction to information about the role and the function of the public information services in the House of Representatives to society through socialization by using internal media such as magazines, bulletins, websites and social media. *Second*, it is to give an introduction with giving explanation face to face directly to the society visiting the Secretary-General Public Relation of the Republic of Indonesia. Then, the role of public information services conducted also shows by full working based on Act of the Republic of Indonesia Number 14 of 2008 on Public Information Openness. Moreover, the role of public relations in the Secretary-General of The House of Representatives shows six outcomes. *First*, giving explanations to the advocate about PPID and the data needs being applied. *Second*, giving the understanding to the society about their needs. *Third*, giving attention until the society has obtained the requested data and even there is no information immediately informed. *Fourth*, it invites the society to the House of Representatives. *Fifth*, doing cooperation with outsiders. *Sixth*, carrying out paid *advertorial* to the media. In addition, the effort of creating the positive image shows five results. *Firstly* is by providing accurate original data, *secondly* provides the right data, *thirdly* gives fast time, *fourthly* is to communicate actively to submitter, and *fifthly* carries out paid *advertorials* to the media, doing the media relations that is *first gathering* and *agenda setting*. The findings are based on the people who come to Secretary-General Public Relation of the Republic of Indonesia in creating a positive image is said as an effective way because the role that has been done succeeds in giving the public knowledge and changing the attitude of the people toward the House of Representatives to be positive until there are some people who will do the act of telling the outside society about the ease and openness of the House of Representatives.

**Key Words:** *Public Relations Role, Positive Image of the Institution, Public Information Services*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil‘alamin. Puji Syukur kehadiran Allah SWT berkat nikmat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik” dengan penuh perjuangan.

Sebuah upaya yang dilakukan humas dalam menciptakan citra positif perusahaan atau lembaga kepada masyarakat merupakan hal yang harus dilakukan demi terbentuknya citra yang baik di mata publiknya, terlebih jika lembaga sudah dianggap tidak terbuka terhadap transparansi dan mendapatkan pemberitaan yang negatif dari media maka akan menimbulkan citra yang buruk. Jika hal tersebut dibiarkan maka lembaga akan mengalami kesulitan dalam menjalani aktivitasnya dan bahkan dapat mengalami krisis karena ketidak sesuaian lembaga kepada publik. Maka sebuah citra positif merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki di setiap lembaga agar dapat menjalani aktivitas yang baik dan sesuai dengan tujuannya. Dalam penyusunan tugas akhir ini, tidak sedikit hambatan yang dialami penulis. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini berkat pihak-pihak yang memberikan bantuan, dorongan, bimbingan, dan doa sehingga kendala yang penulis hadapi dapat terselesaikan dengan baik dan dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan bertujuan untuk mengetahui aktivitas Peran Humas Setjen DPR RI dalam upaya menciptakan citra positif melalui Pelayanan Informasi Publik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan memberikan kontribusi wawasan yang lebih luas serta ilmu pengetahuan dan pengalaman bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 7 Agustus 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Kerangka Teori.....	12
1.5.1 Teori Public Relations.....	12
1.5.1.1 Pengertian Public Relations.....	12
1.5.1.2 Peran Public Relations.....	12
1.5.1.3 Tugas Public Relations.....	13
1.5.1.4 Proses Public Relations.....	15
1.5.2 Teori Citra.....	16
1.5.2.1 Pengertian Citra.....	16
1.5.2.2 Jenis-jenis Citra.....	18
1.5.3 Teori Pelayanan Informasi Publik.....	19
1.5.3.1 Teori Pelayanan.....	19
1.5.3.2 Teori Keterbukaan Informasi Publik.....	20

1.6 Operasionalisasi Konsep.....	22
1.7 Metodologi Penelitian.....	26
1.7.1 Desain Penelitian.....	26
1.7.2 Situs Penelitian.....	26
1.7.3 Subjek Penelitian.....	27
1.7.4 Sumber Data.....	27
1.7.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.7.6 Analisis Data.....	28
1.7.7 Keterbatasan Masalah.....	29

## **BAB II BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA..... 30**

2.1 Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.....	30
2.1.1 Kedudukan, Visi dan Misi Sekretariat Jenderal DPR RI.....	31
2.1.2 Biro Pemberitaan Parlemen.....	32
2.1.3 Bagian Hubungan Masyarakat.....	33
2.2 Tugas dan Fungsi Humas Setjen DPR RI.....	35
2.2.1 Sub Bagian Penerangan Humas Setjen DPR RI.....	36
2.2.2 Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik Humas Setjen DPR RI.....	38
2.3 Kesimpulan.....	40

## **BAB III TEMUAN PENELITIAN PERAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM UPAYA MENCIPTAKAN CITRA POSITIF MELALUI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK..... 41**

3.1. Humas Setjen DPR RI.....	41
3.1.1 Peran Pelayanan Informasi Publik.....	41
3.1.2 Peran Humas Setjen DPR RI.....	44
3.1.3 Upaya Menciptakan Citra Positif.....	48
3.2 Masyarakat Pengaju Permohonan Data.....	53
3.2.1 Pengetahuan Masyarakat (Kognisi).....	53
3.2.2 Sikap Masyarakat terhadap DPR RI (Afeksi).....	54
3.2.3 Perilaku Masyarakat terhadap Humas Setjen DPR RI juga DPR RI (Behaviour).....	61

<b>BAB IV PERAN HUMAS SETJEN DPR RI DALAM UPAYA MENCIPTAKAN CITRA POSITIF MELALUI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>63</b>
4.1 Humas Setjen DPR RI.....	63
4.1.1 Peran Pelayanan Informasi Publik.....	63
4.1.2 Peran Humas Setjen DPR RI.....	65
4.1.3 Upaya Menciptakan Citra Positif.....	72
4.2 Masyarakat Pengaju Permohonan Data.....	76
4.2.1 Pengetahuan Masyarakat (Kognisi).....	77
4.2.2 Sikap Masyarakat terhadap DPR RI (Afeksi).....	78
4.2.3 Perilaku Masyarakat terhadap Humas Setjen DPR RI juga DPR RI (Behaviour).....	83
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## **DAFTAR BAGAN**

Tabel 4.3	Peran Humas Setjen DPR RI dalam Upaya Menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik	
	Bagian Hasil Penelitian Humas .....	84
Tabel 4.4	Peran Humas Setjen DPR RI dalam Upaya Menciptakan Citra Positif melalui Pelayanan Informasi Publik	
	Bagian Hasil Penelitian Masyarakat.....	85